张家港市行政审批局文件

张行审〔2020〕12号

关于印发《张家港市政务服务管理办公室窗口标准化管理规范》的通知

局机关各科室，中心各窗口：

经局长办公会审议通过，现将修订后的《张家港市政务服务管理办公室窗口标准化管理规范》印发给你们，请认真组织学习，即日起自觉遵照执行。原《张家港市政务服务管理办公室窗口标准化管理规范》（张行审〔2019〕2号）同时废止。



张家港市行政审批局

2020年3月31日

（此件公开发布）

张家港市政务服务管理办公室
窗口标准化管理规范

一、总体目标

围绕“建设一流窗口、提供一流服务”工作目标，优化窗口标准化建设，规范服务礼仪，提高服务质量和管理水平，为企业和群众展现服务文明高效、环境整洁有序的美好大厅风貌。

二、标准化内容要求

（一）物品摆放

1.前台

（1）白色工作台：电脑显示器统一往右侧或左侧倾斜 45°摆放；叫号器放置于显示器左侧或右侧（较自己相近的一侧）；办事指南放置于显示屏左侧并平行于桌沿;台笔用完后需立即放回至笔托中（如有）；评价器固定于显示器正后方。

具体物品摆放方式可参考附件 1

（2）黄色工作台上按使用频率定位摆放如下物品:

①打印机（如有）

②电话机（如有）

③文件架

④便民收纳盒，内含:

a.印章 2 枚

b.读卡器 1 个

c.计算器（大）1 个

d.叶尾夹 10 个

e.回形针 1 盒

f.红色圆形印泥 1 盒

g.便利贴 1 本

h.胶水 1 只

i.橡皮 1 块

j.黑色水笔 1 支

k.铅笔 1 支

l.剪刀 1 把

m.订书机 1 个

n.订书钉 1 盒

o.起钉器 1 个

具体物品摆放方式可参考附件 2

（3）业务办理中所产生的文件必须整理放置在文件架中；离岗之前或工作日结束之后，服务过程中产生的临时、散乱或被移动的物品应归位，椅子需紧贴白色工作台放置。

（4）手机水杯等不得出现在公众视线之内；私人物品存放于后台储物柜或抽屉内。

2.后台

（1）办公桌桌面

①有序摆放电脑（台式或笔记本）、工作笔记、文件夹（架）、办公用品收纳盒（如笔筒）等办公用品。

②如有电话机、打印机、扫描仪、高拍仪、传真机、装订机等办公用品，需整齐排列放置。

③私人物品一律不得出现在工作台面上（除餐巾纸、水杯、日历）。

④工作日结束之后，需将工作产生的散乱文件及物品归位。

（2）办公桌侧边柜：抽屉内整齐放置私人物品及其他用品。顶侧无物品堆放。

（3）座椅：椅座无物品堆放，椅背无衣物搭放。

（4）衣柜：上半柜整齐挂置个人衣物，下半柜分类归置文件资料或其它用品。顶侧除中心统一租赁绿植外无其他物品堆放。

（5）茶水柜：柜面整齐放置水壶、水杯，柜内放置抹布等卫生保洁用品。

（6）资料柜：文件资料按类别整齐排列放置。

（7）绿植：有序摆放绿植。台面绿植按统一位置摆放。

（二）卫生标准

1.前台

（1）电脑显示器、叫号器、评价器、打印机、电话机、文件架（篮）等办公物品上无积尘。

（2）白色、黄色工作台面无明显污渍、灰尘及纸屑等杂乱物品。

（3）地面整洁，无杂物堆放。

（4）垃圾桶外表清洁，桶内垃圾不得存在满溢现象（超过2/3）。

（5）离岗前或工作日结束后，个人工作区域须保持整洁，不得留有垃圾、明显污垢或碎屑。

2.后台

（1）门窗表面无尘土、无污渍、无手印。

（2）地面干净整洁，无杂物、污渍、水迹，角落无蜘蛛网。

（3）办公用品（电脑、键盘、鼠标、打印机等）摆放整齐，

无浮尘、无污渍。

（4）桌椅表面无浮尘、无污渍，桌面物品摆放整齐。

（5）墙面无尘土、无污渍；悬挂摆放的锦旗、示牌等无尘土，摆放整齐。

（6）沙发、茶几干净无污、无积尘，无杂乱物品堆放。

（7）边柜、衣柜、文件柜等正侧面无浮尘，顶侧无杂物堆放；柜内保持整洁、物品摆放整齐。

（8）无私拉乱接，电源线、电话线、网线等排线整齐有序；线槽、插座、插线板表面无积灰。开关拨动灵活，无积灰。

（9）垃圾桶外表清洁，桶内垃圾不得存在满溢现象（超过2/3）；按要求使用分类垃圾桶。

（10）绿植、花盆内无杂物，盆体无尘、无污渍，底盘无污泥。

（11）工作日结束后，个人工作区域须保持整洁，不得留有垃圾、明显污垢或碎屑。

（三）服务礼仪

1.服务大厅开门后，一楼导询人员应以规范站姿在工作岗位上,面向服务大厅入口，目光平视，面带微笑，迎接客户。

2.工作人员在倾听客户的要求或意见时，应暂停其他工作；聆听时应保持微笑，目光平视客户，适时颔首回应；询问客户时，应礼貌谦和，禁止反问或质问；答复客户时，应准确、全面地将相关政策或办事流程、所需材料一次性告知客户，做到不让客户“走弯路、冤枉路”，一次办理成功。

3.接听电话时，应问候“您好”，然后自报单位或部门；电话交谈应简明扼要，避免占线时间过长；通话结束时应礼貌道别；

通话时如遇其他咨询，应示意咨询者稍等，如遇其他来电未能接听的，应及时回拨。

4.服务完成递送资料时上身略向前倾，眼睛注视客户手部，以文字正面方向递交，双手递送，轻拿轻放，并告知相关注意事项，微笑告别。

5.受理业务不得推诿怠慢，用语文明，不讲“忌语”，不得呵斥和用手指服务对象，不得与服务对象发生争执冲突。

6.工作期间，短时间（一般不超过15分钟）离岗需显示“请稍后”指示牌；较长时间（15 分钟及以上）离岗需经窗口负责人同意并使用“暂停服务”指示牌。

岗位接待规范用语：

（1）您好，请问您办理什么业务？

（2）请您到×区×号××窗口办理（指明准确位置）。

（3）请别着急，我们马上给您办理。

（4）请问您××证有没有带过来？

（5）请填写×××。

（6）请您听我再详细解释一遍，好吗？

（7）您好，这里是无烟场所，谢谢合作。

（8）对不起，您稍等。

（9）对不起，让您久等了。

（10）对不起，请您排队等一会儿。

（11）对不起，请稍等，我给您联系（我帮您问一下别的同志。）

（12）您的手续已办好，请核对。

（13）请保管好您的资料。

（14）对不起，您的资料不全，请补齐××材料再来办理。

（15）您的证件已办好，请签收。

（16）别着急，请您慢慢说。

（17）谢谢您提出的宝贵建议（意见）或感谢您对我们工作的关心和支持。

（18）请您对我的服务作出评价。

（19）请走好，再见。

（20）谢谢您的支持和合作。

（21）不用谢，这是我们应该做的。

使用电话示范用语:

（1）您好，这里是政务服务中心或我是政务服务中心(可加部门或姓名)，请讲。

（2）请您再说一遍。

（3）请问您办理什么业务?

（4）请稍等，我记录一下。

（5）请稍等，我查询一下。

（6）对不起，让您久等了。

（7）请您留下联系电话，以便我们及时和您联系。

（8）对不起，他不在，您需要留言吗？我能转达吗?

（9）对不起，您可能拨错电话了，我这里是×××。

（10）不用谢，这是我们应该做的，再见。

（四）着装规范

1.衣着

大厅工作人员工作时间应按照《人员统一着装规范》（附件3）穿着统一配发的工作服，实行挂牌上岗，挂牌不得部分遮盖;

上班期间需穿深色鞋子，禁穿凉鞋、拖鞋。暂无工作服的工作人员，以接近工作服颜色、款式为原则选择上衣和深色长裤或裙装，服装的颜色和款式应与工作环境相协调，不得穿着背心、短裤、吊带裙上岗。

2.发型

头发需勤洗且梳理整齐，禁止留怪发型、染彩发；男性禁止留长发；女性过肩长发需扎马尾。

3.妆容

化淡妆，以清新、自然为主；禁止化浓妆。

4.其他

禁止留长指甲、涂鲜艳指甲油；禁止佩戴夸张的首饰（耳饰、手饰、颈饰等）；禁止纹身。

附件：1.窗口白色工作台物品摆放示意图
2.窗口黄色工作台物品摆放示意图
3.人员统一着装规范

附件 1

窗口白色工作台物品摆放示意图



附件 2

窗口黄色工作台物品摆放示意图



附件 3

人员统一着装规范

一、女士着装规范

（一）套装：着统一制服、领花(必戴)，保持整洁、熨烫平整，口袋不得外翻。

（二）衬衫（短袖、长袖）：衬衫袖子纽扣须扣上，衬衫下摆须掖在裙内或裤内。

（三）鞋子：着黑色皮鞋；不得着露趾鞋或休闲鞋；不得将鞋拖在脚上。

（四）袜子：不穿挑丝或有洞的袜子；着裤装时，不得穿浅色袜子;着裙装需穿丝袜时,须穿肉色丝袜(冬季可穿黑色丝袜)。

（五）皮带：皮带颜色以与套装色彩协调为宜。

（六）工作牌：磁吸及别针式工作牌，佩戴于左胸不低于衬衫第三粒纽扣处；挂牌式工作牌挂绳掖于领下、挂牌置于衣外，不得遮挡。

（七）饰物：禁止佩戴夸张的首饰（耳饰、手饰、颈饰等）。



图 1-1 女士规范着装



图1-2女士规范着装

二、男士着装规范

（一）套装：着统一制服、领带(必戴)，保持整洁、熨烫平整，口袋不得外翻。

（二）衬衫（短袖、长袖）：衬衫袖子纽扣须扣上；衬衫下摆须掖在裤内。

（三）领带：领带长度以在皮带扣上下缘之间为宜。

（四）鞋子：着黑色皮鞋，光亮无尘；不得着凉鞋或休闲鞋；不得将鞋拖在脚上。

（五）袜子：着深色薄棉袜，如黑色、深蓝色、深灰色袜等。

（六）皮带：皮带颜色以与套装色彩协调为宜。

（七）工作牌：磁吸及别针式工作牌，佩戴于左胸西服或衬衫口袋上沿；挂牌式工作牌挂绳掖于领下、挂牌置于衣外，不得遮挡。

（八）饰物：禁止佩戴夸张的首饰（耳饰、手饰、颈饰等）。



图2-1男士规范着装



图2-2男士规范着装

张家港市行政审批局　　2020年3月31日印发